

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK**

(Studi pada konsumen Go-Jek di Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

SATRIA PUTRA MARGONO

B 100 150 299

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK

OLEH

SATRIA PUTRA MARGONO

B 100 150 299

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 5 Agustus 2019

Pembimbing

(Basworo Dibyo SE,M Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SATRIA PUTRA MARGONO
NIM : B100150299
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN GOJEK**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 5 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan

(SATRIA PUTRA MARGONO)

MOTTO

*“ ALLAH Tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya,,,,, “
(AL BAQOROH, 286)*

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku
seta tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasanya telah
memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Bapak dan ibu serta keluarga tercinta dengan segala hormat dan baktiku,
terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keiklasan, dan rangkaian doamu yang
tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga
kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti dan bisa
membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Almamater FEB UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak
pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat teman yang akan selalu
mendukung dan melengkapi hari-hariku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu, pertama: bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perusahaan Go-Jek sebagai bahan referensi dalam melakukan strategi pemasaran, kedua: menambah pengetahuan khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai kepuasan pelanggannya, ketiga: sebagai referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel yang berbeda.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan Go-Jek di Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 115 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji model yang dihipotesiskan secara statistik.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan peanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. Practically this research is expected to provide benefits namely, first: useful in providing conceptual contributions to Go-Jek companies as reference material in conducting marketing strategies, second: increasing knowledge especially in generating concepts about customer satisfaction, third: as a reference in conducting further research by using different variables.

This type of research is survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this study were all Go-Jek customers or customers in the city of Solo. The sampling technique used purposive sampling method with a total sample of 115 respondents. Data was collected by a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression. Multiple linear regression is used to test the statistically hypothesized model.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHAAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Basworo Dibyo, SE,M Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Ikhwan Susila, SE. M Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

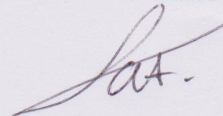
6. Kedua orangtua saya (Joko Margono & Suprihati), terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Kedua kakak saya (Andria & Ria) yang selalu menasehati dan memberi semangat.
8. Saudara dan Teman serta Sahabatku, yang telah menyemangati serta membimbingku selama ini.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 5 Agustus 2019

Penulis



Satria Putra Margono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Loyalitas Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan	11
3. Kepuasan Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian.....	18
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	19
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	20
D. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
C. Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Sejarah Singkat.....	35
B. Karakteristik Responden	36
C. Analisis Data	39
D. Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Usia	37
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Penggunaan Go-Jek	38
Tabel 4.5	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel 4.6	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	40
Tabel 4.7	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reabilitas	42
Tabel 4.9	Pengujian Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.10	Koefisien	46
Tabel 4.11	ANOVA	47
Tabel 4.12	Ringkasan Model	48
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	43
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner
Lampiran 3	Deskripsi Responden
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5	Analisis Regresi Linier Berganda